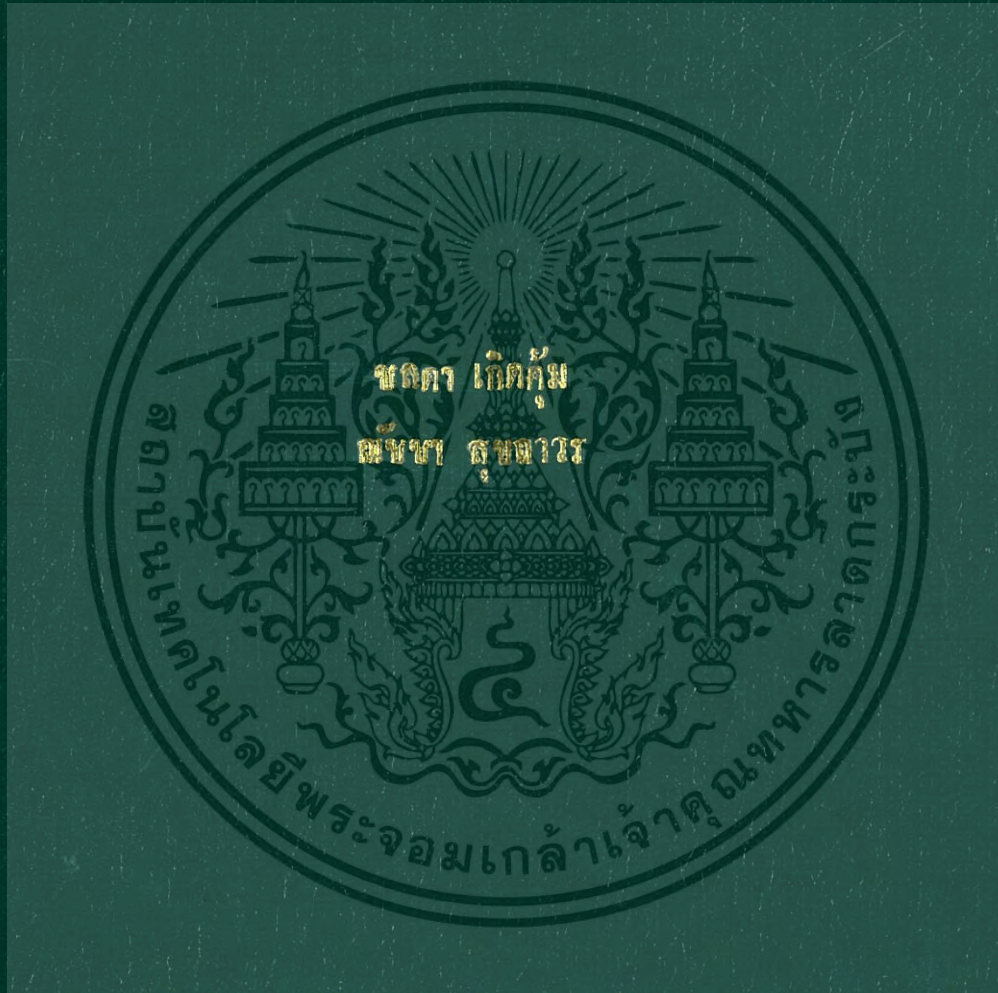


ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
FACTORS AFFECTING MOBILE BANKING ACCEPTANCE MODEL



ปริญญากิณฑน์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๖

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

FACTORS AFFECTING MOBILE BANKING ACCEPTANCE MODEL

โดย



T146198



ชลดา เกิดคุ้ม

CHONLADA KERDKOM

นัชชา สุขถาวร

NACHCHA SUKTHAWORN

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. สิ่งหะ นวีสุข

เลขทะเบียน 146198
วันเดือนปี 25 ๒๕๕ 2560

b. ๗๒ ๙๕๔๐๒๕๗
l.

ปริญญาโทนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
FACTORS AFFECTING MOBILE BANKING ACCEPTANCE MODEL

โดย



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

FACTORS AFFECTING MOBILE BANKING ACCEPTANCE MODEL



**A PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
BACHELOR OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2/2015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปริญญาโท ประจำปีการศึกษา 2558

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
FACTORS AFFECTING MOBILE BANKING ACCEPTANCE
MODEL

ผู้จัดทำ

1. นางสาวชลดา เกิดคุ้ม รหัสนักศึกษา 55070027
2. นางสาวณัชชา สุขถาวร รหัสนักศึกษา 55070036

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. สิงหะ นวีสุข)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อโครงการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่
นักศึกษา นางสาวชลดา เกิดคุ้ม รหัสนักศึกษา 55070027
นางสาวณัชชา สุขถาวร รหัสนักศึกษา 55070036
ปริญญา วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2558
อาจารย์ ดร.สิงหะ ฉวีสุข

บทคัดย่อ

เนื่องด้วยในอดีตนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินจะต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคารเท่านั้น จึงทำให้ไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบันผู้ใช้งานได้ให้ความสำคัญกับความ สะดวกสบายและรวดเร็ว จึงมีการจัดทำธนาคารบนโทรศัพท์มือถือหรือ Mobile Banking ขึ้น แต่ก็ ยังมีผู้ใช้บริการที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

เราจึงใช้ Technology Acceptance Model เข้ามาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เพื่อ หาสาเหตุว่าทำไมผู้ใช้บริการถึงยอมรับหรือไม่ยอมรับการใช้บริการดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการ สร้างแบบจำลอง Mobile Banking Acceptance Model เพื่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบน โทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน

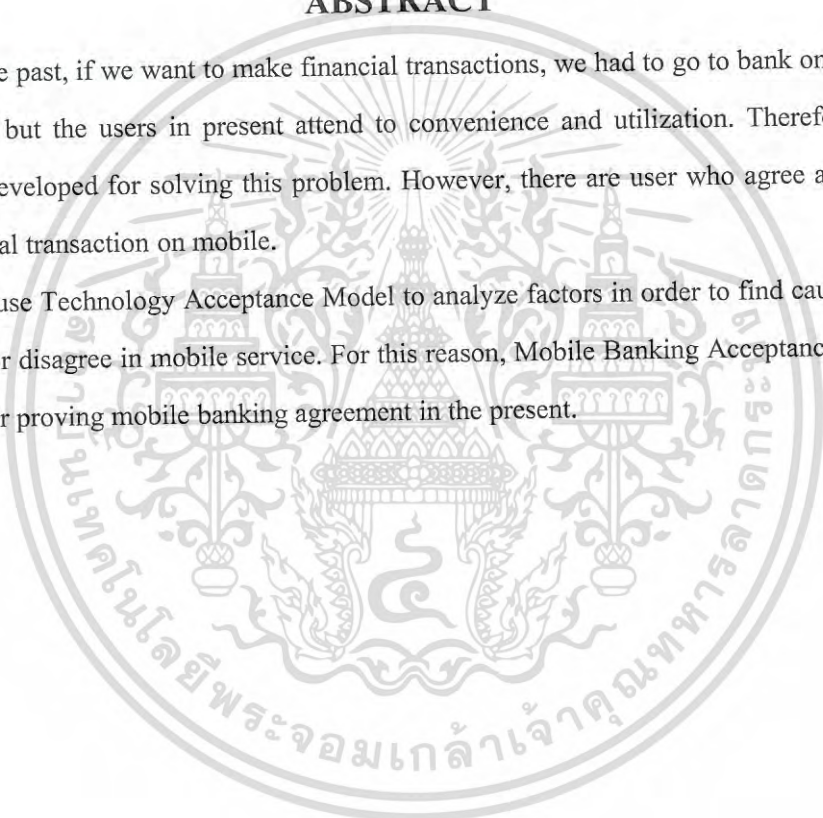
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project Title	Factors Affecting Mobile Banking Acceptance Model	
Student	Miss Chonlada Kerdkom	Student ID 55070027
	Miss Nachcha Sukthaworn	Student ID 55070036
Degree	Bachelor of Science	
Program	Information Technology	
Academic Year	2015	
Advisor	Dr. Singha Chaweesoek	

ABSTRACT

In the past, if we want to make financial transactions, we had to go to bank only. There is inconvenient but the users in present attend to convenience and utilization. Therefore, Mobile Banking is developed for solving this problem. However, there are user who agree and disagree about financial transaction on mobile.

We use Technology Acceptance Model to analyze factors in order to find cause that why users agree or disagree in mobile service. For this reason, Mobile Banking Acceptance Model are developed for proving mobile banking agreement in the present.



กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้มีการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณความช่วยเหลือของบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอาจารย์สิงหะ ฉวีสุข ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ในฉบับนี้ ที่ได้ช่วยให้คำแนะนำหรือให้ความเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องให้ปริญญาานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ และนอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณอาจารย์ที่เป็นผู้สอบปริญญาานิพนธ์เป็นอย่างมากที่ได้ชี้แนะแนวทางการค้นคว้าวิจัยเพื่อให้การจัดทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ออกมาสมบูรณ์มากที่สุด และขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาสำหรับการปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยขอกราบขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุกๆ เรื่องของการเล่าเรียนและกำลังใจที่ได้อย่างเสมอมา นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเกิดประโยชน์กับปริญญาานิพนธ์ มา ณ ที่นี้ด้วย

ชลดดา เกิดคุ้ม
ณัชชา สุขถาวร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูป.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา.....	1
1.3 แนวทางแก้ไขปัญหา.....	1
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 Mobile Technology.....	3
2.2 Mobile Banking.....	4
2.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	5
2.4 Theory of Reasoned Action (TRA).....	5
บทที่ 3 การสร้างกรอบแนวคิด.....	13
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model).....	13
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Mobile Banking.....	14
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	18
4.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Mobile Banking.....	18
4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
4.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	19
4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	19
4.5 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 ผลการศึกษา.....	24
5.1 ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
5.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
5.3 ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking).....	30
5.4 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ.....	36
5.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งานธนาคารบน โทรศัพท์มือถือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression.....	39
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา.....	42
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	45
6.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน.....	45
6.3 ข้อจำกัด.....	47
6.4 ข้อเสนอแนะ.....	48
6.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	54
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่.....	58
ประวัติผู้เขียน.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกตามปัจจัยตามกรอบแนวคิด.....	10
5.1 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	24
5.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น	27
5.3 อัตราส่วนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
5.4 อัตราส่วนร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
5.5 อัตราส่วนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
5.6 อัตราส่วนร้อยละของความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่.....	30
5.7 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	30
5.8 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	31
5.9 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านความไว้วางใจ.....	32
5.10 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านความปลอดภัย	33
5.11 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง.....	33
5.12 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านความรวดเร็วในการทำธุรกรรม	34
5.13 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม.....	35
5.14 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ในด้านการใช้งานจริง	35
5.15 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ	36
5.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งานธนาคารบน โทรศัพท์มือถือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regressio	39

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แบบจำลองTAM.....	5
2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TRA.....	6
3.1 TAM ส่วนขยาย	14
3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	15
3.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่องานวิจัย	17
6.1 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
6.2 กราฟแสดงถึงอัตราอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
6.3 กราฟแสดงถึงสัดส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
6.4 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนของความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่	44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตได้มีบทบาทในชีวิตของทุกคนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ได้มีบทบาทและเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมากและง่ายขึ้นกว่าในอดีต ยกตัวอย่างเช่น ในอดีตนั้นหากต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้งานจะต้องเดินทางไปยังธนาคารจึงจะทำธุรกรรมต่างๆ ได้ ทางผู้พัฒนาจึงเห็นปัญหาของการใช้บริการ ในยุคเริ่มต้นนั้นจึงมีการเริ่มใช้งานธนาคารออนไลน์โดยเรียกระบบนี้ว่า Internet Banking โดยสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น และผู้ใช้งานยังไม่ค่อยมีการเปิดรับการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากนัก เพราะผู้ใช้งานยังคงคิดว่าไม่ปลอดภัย ในยุคเริ่มต้นนั้นจึงยังไม่ค่อยมีการใช้งานด้านนี้กันมากเท่าที่ควร แต่ในปัจจุบันนี้เริ่มมีการใช้โทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone กันมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ที่รองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในปัจจุบันผู้ใช้งานได้ให้ความสำคัญในด้านของความสะดวกรวดเร็วและความปลอดภัยเป็นสำคัญ และมีการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ใช้งานยังคงมีทัศนคติที่ว่า การทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือยังไม่มีความปลอดภัยมากพอ เราจึงนำหัวข้อเหล่านี้มาศึกษาถึงแบบจำลองการยอมรับการใช้งานว่า ทำไมในปัจจุบันคนส่วนมากจึงมีความเปิดกว้างมากกว่าเมื่อก่อนในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือและอะไรเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ใช้บริการยอมรับในการใช้งานดังกล่าว เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบจำลองการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

1.2 ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาระบบ Mobile Banking และ แบบจำลองการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานธนาคารบนมือถือของผู้ใช้บริการว่าเพราะเหตุใดผู้ใช้งานนั้นจึงตัดสินใจใช้งาน Mobile Banking
3. เพื่อศึกษาหาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานบริการ Mobile Banking

1.3 แนวทางแก้ไข้ปัญหา

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน Mobile Banking

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในโครงการนี้ได้ใช้ทฤษฎี Technology Acceptance Model หรือ TAM มาใช้ เพราะทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและมีการยอมรับ โดยทฤษฎีนี้ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. Perceived Usefulness (PU) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน
2. Perceive Ease Of Use (PEOU) คือ การรับรู้ว่ารระบบง่ายต่อการใช้งาน
3. Attitude Toward Using คือ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน
4. Actual System Use คือ การนำมาใช้จริง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ใช้งาน Mobile Banking

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางการแก้ไขและสนับสนุน หรือปรับปรุงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์
2. นำผลการศึกษาไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับผู้ให้บริการธนาคารออนไลน์เพื่อวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้บริโภคกลุ่มใหม่ได้
4. ทางผู้ให้บริการ mobile banking สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 Mobile Technology

โทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางในการสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็วและโทรศัพท์มือถือนั้นเสมือนกับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ขาดไม่ได้ในตอนนี้ เพราะในปัจจุบัน โทรศัพท์มือถือได้ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทางด้านต่างๆ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันต่างๆ ซึ่งมีการพัฒนาและขยายเครือข่ายของผู้ให้บริการ ได้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งในและระหว่างประเทศ

วิวัฒนาการของ Mobile Technology

0 Generation

โทรศัพท์ที่ติดมาพร้อมกับรถใช้คลื่นสัญญาณวิทยุ เช่น โทรศัพท์ในรถตำรวจ

1st Generation

เป็นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบ Analog ใช้สัญญาณวิทยุในการส่งคลื่นเสียง (Voice) เช่น ระบบ Analog 900 และ ระบบ AMPS 800

2nd Generation

เปลี่ยนรูปแบบจากการส่งคลื่นทางคลื่นวิทยุแบบ Analog จากยุค 1G มาเป็นการเข้ารหัสแบบ Digital และส่งทางคลื่นไมโครเวฟ และสามารถส่งข้อมูลได้

3rd Generation

เนื่องด้วยความต้องการในการใช้ข้อมูลบนมือถือเพิ่มมากขึ้น ต้องการความเร็วมากขึ้น จึงเกิดมาตรฐาน ยุค 3G ขึ้น มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วและการรักษาความปลอดภัยที่สูงขึ้น

4th Generation

ใช้มาตรฐาน Long Term Evolution (LTE) ถือเป็นพัฒนาการอีกขั้นของ 3G โดยจุดประสงค์เพื่อช่วยลดข้อจำกัดในการรับ-ส่งข้อมูลที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ให้มีความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วกว่า 3G หลายเท่าตัว

เมื่อเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดช่องทางในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ ในปัจจุบันมีการพัฒนาการให้บริการจนเกิด Mobile Application โดยนำเอาความสามารถของอุปกรณ์ Mobile และเครือข่ายไร้สาย มาให้บริการ

Application ในรูปแบบของ Mobile Application ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 Mobile Banking

เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบของโทรศัพท์มือถือ ที่สร้างความสะดวกสบายและรวดเร็วให้กับผู้ใช้งาน โดยมีรายการต่างๆที่ลูกค้าสามารถทำได้ เช่น สอบถามยอดเงิน, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น สำหรับการใช้งานของ Mobile Banking นั้น ตั้งแต่อดีตเราจะเริ่มรู้จักและใช้งานกันในรูปแบบ Internet Banking โดยใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือนั้นได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก

การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือน่าจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากโทรศัพท์มือถือมีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวกกว่าคอมพิวเตอร์

ในปี พ.ศ. 2543 มีการเกิดขึ้นของ Mobile Banking เป็นครั้งแรก โดยมีการร่วมมือกันระหว่างดีแทคและธนาคารกสิกรไทย ได้มีการให้บริการการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ภายใต้บริการ TFB e-Mobile Banking ผ่านทางระบบ SMS เป็นสื่อกลาง และมีการเปิดให้บริการทางด้านเฉพาะการสอบถามยอดในบัญชีและการ โอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้นั้นจะต้องมีการพิมพ์โค้ดรหัสของธุรกรรมแต่ละประเภทที่มีจำนวนของตัวอักษรที่เยอะมากเพื่อส่งข้อมูลให้ทางระบบหลังบ้าน (Back end) ในการทำธุรกรรมการเงินในแต่ละครั้ง

ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 Mobile Banking นั้นได้นำมาให้บริการอีกครั้งภายใต้เทคโนโลยีของ WAP (Wireless Application Protocol) ซึ่งมีธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเอเซีย เป็นผู้ให้บริการหลัก

และในช่วงการใช้งานที่ผ่านมามีทั้ง 2 ครั้ง ถือว่าเป็นการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี Mobile Banking นั้นไม่ได้รับการตอบรับที่ดีเนื่องจากในเวลานั้นเทคโนโลยีได้มีข้อจำกัดในเรื่องของการพัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้การใช้งาน Mobile Banking เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ใช้เวลาการประมวลผลในระบบที่นาน และยังมีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรทางมือถือที่โสมมัยนั้นยังมีมือถืออยู่เพียงไม่กี่รุ่นที่รองรับการให้บริการ Mobile Banking

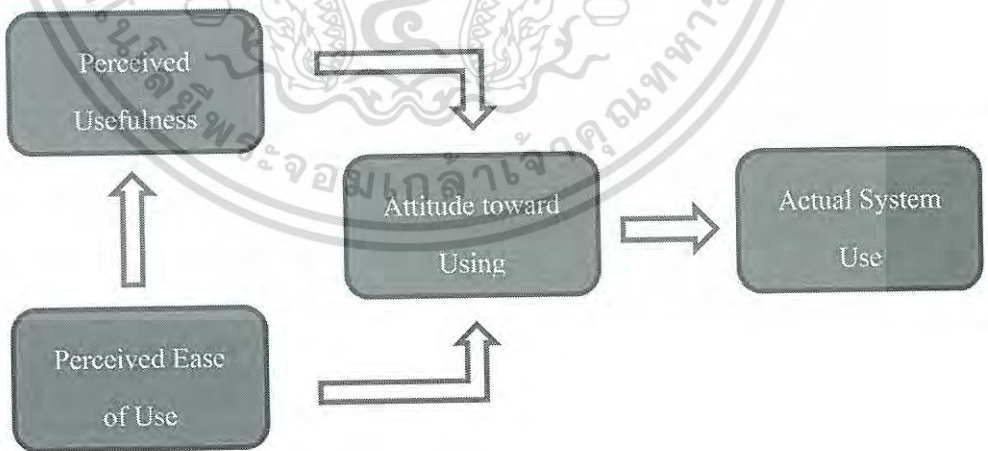
ซึ่งในปี พ.ศ. 2550 นั้น ได้มีการใช้งาน Mobile Banking อีกครั้ง และได้รับความนิยมกว่าครั้งก่อนที่ผ่านมา เพราะว่าเป็นยุคของการใช้ Smart phone ธนาคารจึงบนมือถือจึงมีความจำเป็น และทำให้ผู้ใช้งานสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งในปี พ.ศ. 2550 นี้ จำนวนประชากรที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ปี 2550 มีจำนวน 28,293,381 คน จากประชากรทั่วประเทศจำนวน 59,973,698 คน หรือประมาณร้อยละ 47.18 ของประชากรทั้ง ประเทศ (ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) หรือแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดการยอมรับของเทคโนโลยี โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. Perceived Usefulness : PU (การรับรู้ประโยชน์) คือระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน
2. Perceived Ease of Use : PEOU (การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน) คือระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน งาน ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและมีการศึกษาจำนวนมากพบว่า การรับรู้ถึงการง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ด้วย
3. Attitude Toward Using (ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน) คือทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นๆ เช่น ความรู้สึกสนใจที่จะใช้งาน ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
4. Actual System Use คือการนำมาใช้จริงและการยอมรับเทคโนโลยี [1]



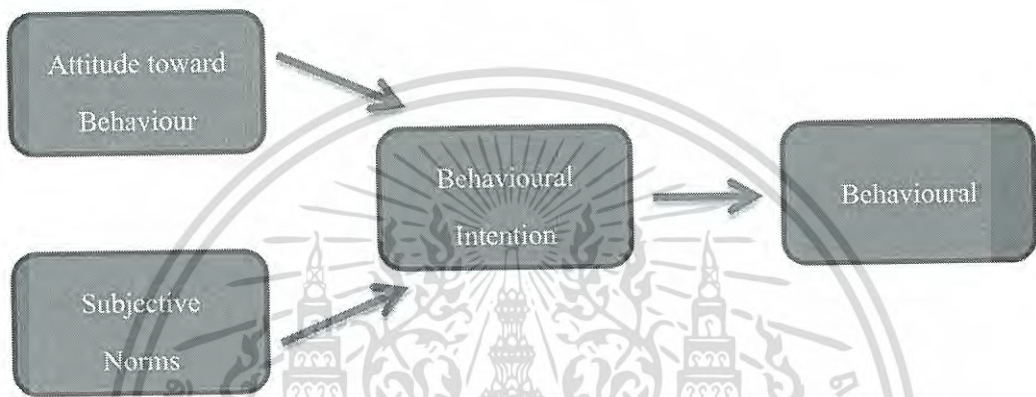
รูปที่ 2.1 แบบจำลอง TAM

2.4 Theory of Reasoned Action (TRA)

ทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล ตามทฤษฎีได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาดังการจ้างงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติไหนไปเซประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

จากหลักการของ TRA แม้ว่า การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เกิดจากการตัดสินใจของแต่ละบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรง คือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ซึ่งได้แรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม และบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม



รูปที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย TRA

Attitude (ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม) คือปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของ พฤติกรรมจากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา ไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลเชิงบวก บุคคล จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม ในทางตรงข้ามถ้าผลการ ประเมินเป็นเชิงลบ บุคคลจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรม ดังกล่าว

Subjective Norm คือปัจจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ซึ่งถ้าหากบุคคลดังกล่าวเห็นด้วยกับการแสดงพฤติกรรมนั้นจะทำให้มีแนวโน้มที่จะยอมรับการใช้งาน [2]

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกตามปัจจัยตามกรอบแนวคิดตามการวิจัย

Shallone K. Chitungo & Simon Munongo (2013) [3]

การปรับปรุงในเทคโนโลยี wireless และการเพิ่มขึ้นของโทรศัพท์มือถือที่ทันสมัย นำไปสู่แนวโน้มการเติบโตในกิจกรรมธนาคารบนมือถือในระดับโลก ซึ่งการศึกษานี้นำไปสู่การศึกษาในการใช้ทฤษฎีบังคับของส่วนขยายของกรอบแนวคิดที่มีชื่อเสียงของเทคโนโลยีที่ยอมรับแบบจำลอง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(TAM) ในการกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชุมชนชนบทที่ไม่มีธนาคารในประเทศซิมบับเว ในการตั้งใจที่จะนำมาใช้บริการธนาคารบนมือถือ จึงมีการทำแบบสอบถามด้วยตนเองในเขตชนบท 400 แบบสอบถาม แต่มีแบบสอบถามเพียง 275 แบบสอบถามใช้ได้ถูกส่งกลับขอมอัคราการตอบสนองของ 69% การวิเคราะห์ภายหลังจากแพคเกจโปรแกรม SPSS ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ขยาย TAM สามารถคาดการณ์ความตั้งใจของผู้บริโภคที่จะใช้ธนาคารมือถือ โดยเฉพาะการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ความสะดวกในการรับรู้ในการใช้งาน จึงทำให้มีผลกระทบเชิงบวก อย่างสำคัญต่อผู้ใช้ ผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงความเสี่ยงและค่าใช้จ่าย จึงทำให้ไม่ยอมรับของการใช้บริการ ผลอาจให้ ข้อมูลเชิงลึกต่อไปในเชิงกลยุทธ์ของธนาคารบนมือถือสำหรับผู้ประกอบการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ธนาคารและซอฟต์แวร์ วิศวกรการออกแบบและใช้บริการธนาคารบนมือถือที่จะให้ผลผลิตที่สูงขึ้นยอมรับของผู้บริโภค ในหมู่ชุมชนชนบทในซิมบับเว

Bong-Keun Jeong¹ & Tom E Yoon (2012) [4]

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลยอมรับของธนาคารบนมือถือ ขึ้นอยู่กับการยอมรับเทคโนโลยี(TAM) โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคพฤติกรรมความตั้งใจที่จะนำมาใช้ธนาคารมือถือได้แก่ ประโยชน์การรับรู้การรับรู้การใช้งานง่าย, ความน่าเชื่อถือของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ทางการเงิน ค่าใช้จ่าย ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม 165 คนผ่านแบบสอบถามและการถดถอยถุกใช้ในการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้งหมดยกเว้นค่าใช้จ่ายทางการเงินที่มีการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานของธนาคารบนมือถือ การรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด อธิบายความตั้งใจที่จะยอมรับ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ของผู้บริโภคที่แตกต่างกันระหว่างธนาคารบนมือถือ ผู้ใช้และผู้ที่ไม่ใช้สำหรับผู้ที่ใช้การใช้งา นง่ายเป็นปัจจัยที่สำคัญ การค้นพบนี้ช่วยให้สถาบันการเงินเพื่อทำกลยุทธ์รูปแบบการบริการของพวก เขาสำหรับการนำไปใช้ธนาคารบนมือถือ

Isaiah Lule (2008) [5]

ธนาคารบนมือถือเป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่ให้บริการลูกค้าด้วยการสนับสนุนที่จำเป็น ในการเข้าถึงบัญชีธนาคารและเงินฝากธนาคารทุกที่ทุกเวลา โดยใช้อุปกรณ์มือถือมือถือเช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งธนาคารบนมือถือมีธุรกรรมออนไลน์ต่างๆให้ผู้ใช้งานได้ใช้งานเช่นการ ตรวจสอบยอดคงเหลือในบัญชีหรือโอนเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่ง การวิจัยและการศึกษา ได้พบว่าการใช้งานการธนาคารมือถือได้กลายเป็นที่นิยมในหลายประเทศและภูมิภาคทั่วโลก แต่ ยังคงไม่ได้ใช้กันอย่างแพร่หลาย การศึกษาครั้งนี้ระบุและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของมือถือ การธนาคารและ โดยเฉพาะมุ่งเน้นไปที่การประเมินผลของ M-Kesho ธนาคารมือถือ การประยุกต์ใช้ในประเทศเคนยา รูปแบบการวิจัยรวมถึงแนวคิดพื้นฐานของรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี การสำรวจได้ดำเนินการในการรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ใช้โปรแกรม SPSS สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและ โครงสร้างสมการสร้างแบบจำลองโดยใช้การวิเคราะห์โครงสร้างช่วงเวลา ซอฟต์แวร์ที่ถูกใช้ในการตรวจสอบรูปแบบการวิจัย การแสดงผลที่การรับรู้ของความง่ายภายในการใช้ประโยชน์การรับรู้ การรับรู้กฎเกณฑ์ การรับรู้ค่าใช้จ่ายทางการเงินและความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ทักษะคติของลูกค้ำที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของธนาคารบนมือถือ ผลของข้อมูลการวิเคราะห์ก่อให้เกิดองค์ความรู้จากปัจจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ค่าใช้จ่ายทางการเงิน การรับรู้แรงดันกฎเกณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อมือถือธนาคาร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อยอมรับของธนาคารบนมือถือ แม้ว่าการศึกษาได้ที่ข้อจำกัดผลกระทบของผลที่ช่วยให้การให้คำแนะนำการปฏิบัติเพื่ออุตสาหกรรมการธนาคารและทิศทางการทำงานต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556) [6]

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บนับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบ เนื่องจากการบ่งชี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บภายใต้บริบทโดยบริบทหนึ่ง จะมีส่วนช่วยให้องค์กรหรือสถาบันการศึกษาที่มีความต้องการและวางแผนที่จะนำระบบการเรียนผ่านเว็บมาใช้เพื่อตอบสนองกระบวนการเรียนการสอนภายในองค์กรหรือสถาบันของตน ได้ตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติความเชื่อ การยอมรับ และการตัดสินใจของผู้ใช้ในการที่จะใช้งานระบบดังกล่าวซึ่งสิ่งทีค้นพบนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำ หน้าที่กำหนดนโยบาย ด้านการจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กร การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน หรือบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ทั้งในแง่ของการกำหนดแนวทางการ สนับสนุนด้านเทคนิคแก่กลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบรวมทั้งการสร้างค่านิยมและแรงจูงใจในการใช้งานเพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์และมีความต้องการที่จะใช้งานระบบดังกล่าว ทั้งนี้ความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบการเรียนผ่านเว็บจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับยอมรับและการใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Ebrahim bahmani (2010) [7]

ธนาคารออนไลน์ได้กลายเป็นหนึ่งใน E-commerce ที่มีกำไรมากที่สุดในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา งานวิจัยนี้มีการศึกษาสำรวจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อที่ยอมรับของธนาคารออนไลน์ในจังหวัดอิสฟาฮานของอิหร่าน ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลองทางทฤษฎีอยู่บนพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) กับทฤษฎีของพฤติกรรมกรวางแผน ได้มีการออกแบบแบบสอบถามและใช้มันเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างสุ่มเลือกของลูกค้าของประเทศอิหร่าน รวม 500 แบบสอบถามแบบสอบถามจะถูกส่งออกไปยังชุมชนแบบสุ่ม อย่างไรก็ตามผู้ที่ทำแบบไม่สมบูรณ์ได้ถูกนำตัดออกไป ดังนั้นตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงที่ใช้สำหรับการศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม 349 คนได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ในการประเมินความสัมพันธ์กับการตั้งสมมติฐานนั้น ผลการให้การสนับสนุนของ TAM แบบบูรณาการ รูปแบบและยืนยันการทำนายความตั้งใจของลูกค้าของการยอมรับของธนาคารออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่ามีความตั้งใจที่จะใช้ธนาคารออนไลน์ได้รับผลกระทบในเชิงบวกโดยส่วนใหญ่การควบคุมพฤติกรรมรับรู้และประโยชน์ที่รับรู้

Nasim Z. Hosein (2009) [8]

อินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้นสำหรับการเว็บไซต์พาณิชย์และอินเทอร์เน็ตกำลังมีบทบาทสำคัญในบริษัทส่วนใหญ่ แผนธุรกิจ ความสำเร็จของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถกำหนดได้ โดยเฉพาะธนาคารหรือการสนับสนุนของรัฐบาล แต่ยังสามารถยอมรับจากลูกค้า ธนาคารออนไลน์ได้รับความสนใจเป็นพิเศษในการศึกษาทางวิชาการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการให้ช่องทางความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยมีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์โดยรวมของพวกธุรกิจ ประโยชน์ของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตคือการสร้างรายได้เพิ่มเติมในการปรับปรุงการบริการลูกค้าขยายการตลาดและการเพิ่มขึ้นประหยัดค่าใช้จ่าย จุดมุ่งหมายของการวิจัยนี้คือการระบุว่าหน้าที่ธนาคารสามารถปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อเพิ่มอัตราการยอมรับของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่รวบรวมมาจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการผ่านทางธนาคาร โดยที่ไม่ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสมมติฐานได้รับการทดสอบและข้อสรุปว่า ผลจากการสำรวจชี้ให้เห็นว่าลูกค้าพบว่ายากที่จะใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตซึ่งนำไปสู่การลดลงของการยอมรับของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกตามปัจจัยตามกรอบแนวคิด

ตัวแปรตามกรอบการวิจัย	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ปีที่ทำการศึกษา	คำอธิบาย
PU	Hossein Rezaie Dolat Abadi and Bahram Ranjbarian and Faeze Kermani Zade [9]	2012	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์จะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
	Bong-Keun Jeong1 & Tom E Yoon1 [4]	2012	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์จะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
	Hossein Rezaie Dolat Abadi and Bahram Ranjbarian and Faeze Kermani Zade (2012) [9]	2012	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์จะมีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจต่อพฤติกรรมการใช้ธนาคารบนมือถือ
	Jin Baek Kim and Sungmin Kang[10]	2012	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้ง
	Kleijnen, Wetzels and Ruyter [11]	2004	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์จากการใช้งานระบบส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน และยังส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานบริการ mobile commerce

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกตามปัจจัยตามกรอบแนวคิด

PU	Wang et al. [12]	2006	ศึกษาพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ นั้นส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติและมีผลต่อการใช้งานบริการ M-Service
PEOU	Hossein Rezaie Dolat Abadi and Bahram Ranjbarian and Faeze Kermani Zade [9]	2012	ศึกษาพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย จะมีผลในเชิงบวกต่อการใช้งาน Online Banking
	Hsueh-Ying Wu [13]	2010	การรับรู้การใช้งานง่าย จะมีผลเชิงบวกต่อทัศนคติของการใช้งานธนาคารออนไลน์
Security	Vanessa Pegueros, :Johannes B. Ulrich, Ph.D. [14]	2012	ศึกษาพบว่า ความปลอดภัยในการใช้งานนั้น ได้มีผลต่อการใช้โมบายแบงก์กิ้งและการชำระค่าบริการต่างๆ
Trust	Mohammad Rokibul Kabir [15]	2013	ศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือไม่มีอิทธิพลต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
	Yenhui Ouyang [16]	2012	ศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือเป็นอิทธิพลต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือบนสมาร์ตโฟน
Transaction Speed	Mamta Bhusry [17]	2005	ศึกษาพบว่า ความเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้น มีผลต่อการใช้งาน E-Commerce
Transaction Convenience	Mohammad Rokibul Kabir [15]	2013	ศึกษาพบว่า ความสะดวกสบายไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกตามปัจจัยตามกรอบแนวคิด

Transaction Convenience	Karjaluoto , Mattila and Pento [18]	2002	ศึกษาพบว่า ความสะดวกสบายที่ถูกค่าใช้จ่ายเป็นประโยชน์ที่ได้จากธนาคารออนไลน์
Subjective Norms	Paul A. Pavlou, Ting Lie, Angelika Dimoka [19]	2007	ศึกษาพบว่า ปัจจัยจากอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างนั้นมีผลต่อการใช้ MOBILE COMMERCE



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การสร้างกรอบแนวคิด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาต่อแบบจำลองการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ โดยศึกษาจาก

1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)
2. เทคโนโลยี Mobile Banking

ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

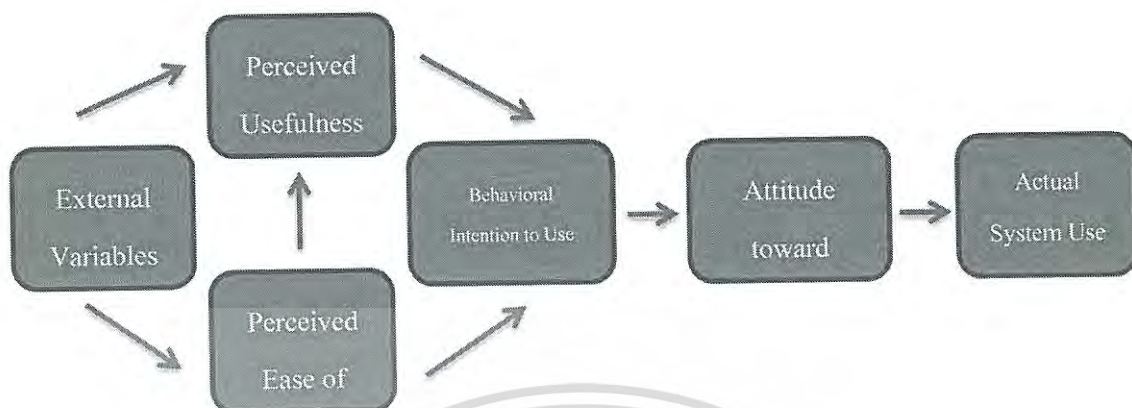
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1989 โดย Davis เป็นผู้ได้นำแนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาสร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโคเนกชันระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและได้นำมาเป็นแบบแผนในการตัดสินใจในการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล ซึ่งความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนของแบบจำลองตามแนวคิดนั้นได้มีอยู่ 2 ปัจจัยที่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness: PU) ปัจจัยที่แต่ละบุคคลนั้นสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร ความมีประโยชน์นั้นจะเป็นการกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างไร
2. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use: PEOU) ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการที่คาดหวังหรือไม่และอยู่ในระดับที่ผู้ใช้งานไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ ซึ่งหมายความว่าหากผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการใช้งาน ผู้ใช้จะสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.1 TAM ส่วนขยาย

จากแบบจำลองแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจใช้งานนั้น ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ(Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ได้เป็นตัวบ่งชี้ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในระบบนั้นๆ (Attitude toward Using) ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจใช้งานจริง (Actual System Use)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Mobile Banking

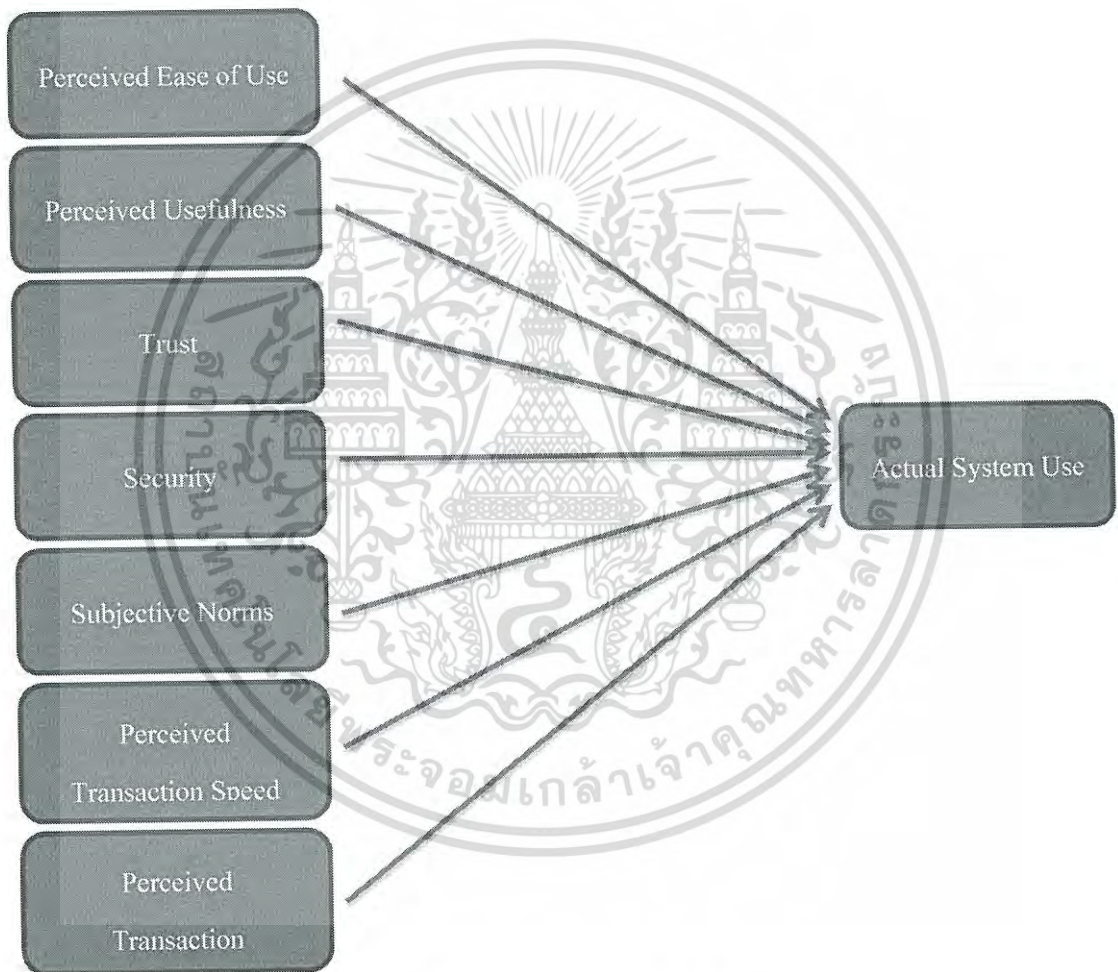
Mobile Banking คือ การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือที่ทำให้ผู้บริการได้ใช้งาน การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด โดยทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆผ่านทางโทรศัพท์มือถือโดยไม่เกี่ยวข้องกับเงินสด ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมได้แบบเดียวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่เข้าไปรับบริการที่สาขาที่เปิดให้บริการ และยังเป็น การให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยเป็นบริการที่ผสานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไร้สาย มาแสดงผลบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้บริการก็สามารถใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้แล้ว และยังคงมีความปลอดภัย

ในปัจจุบันนี้ Mobile Banking ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆของ Online Banking โดยพัฒนาให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ผ่านทางอินเทอร์เน็ตบนมือถือโดยมีการอำนวยความสะดวกด้านธุรกรรมทางการเงินด้านต่างๆให้กับลูกค้า เช่น

1. การโอนเงิน (Transfer)
2. การสอบถามยอดเงินคงเหลือ (Ledger balance)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การชำระค่าบริการต่างๆ (Payment) สามารถชำระค่าบริการต่างๆเพียงแค่สแกนบาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชันและกดจ่าย รองรับบริการชำระเงินบิลหลักๆ เช่น ค่าไฟฟ้านครหลวง บิลค่ามือถือรายเดือน บิลบัตรเครดิตของธนาคารนั้นๆ
4. เติมเงินต่างๆ สามารถเติมเงินมือถือค่ายต่างๆเช่น AIS DTAC TRUE และยังสามารถเติมเงินบัตรทางด่วน Easy Pass ได้
5. ดูรายการใช้จ่ายย้อนหลัง



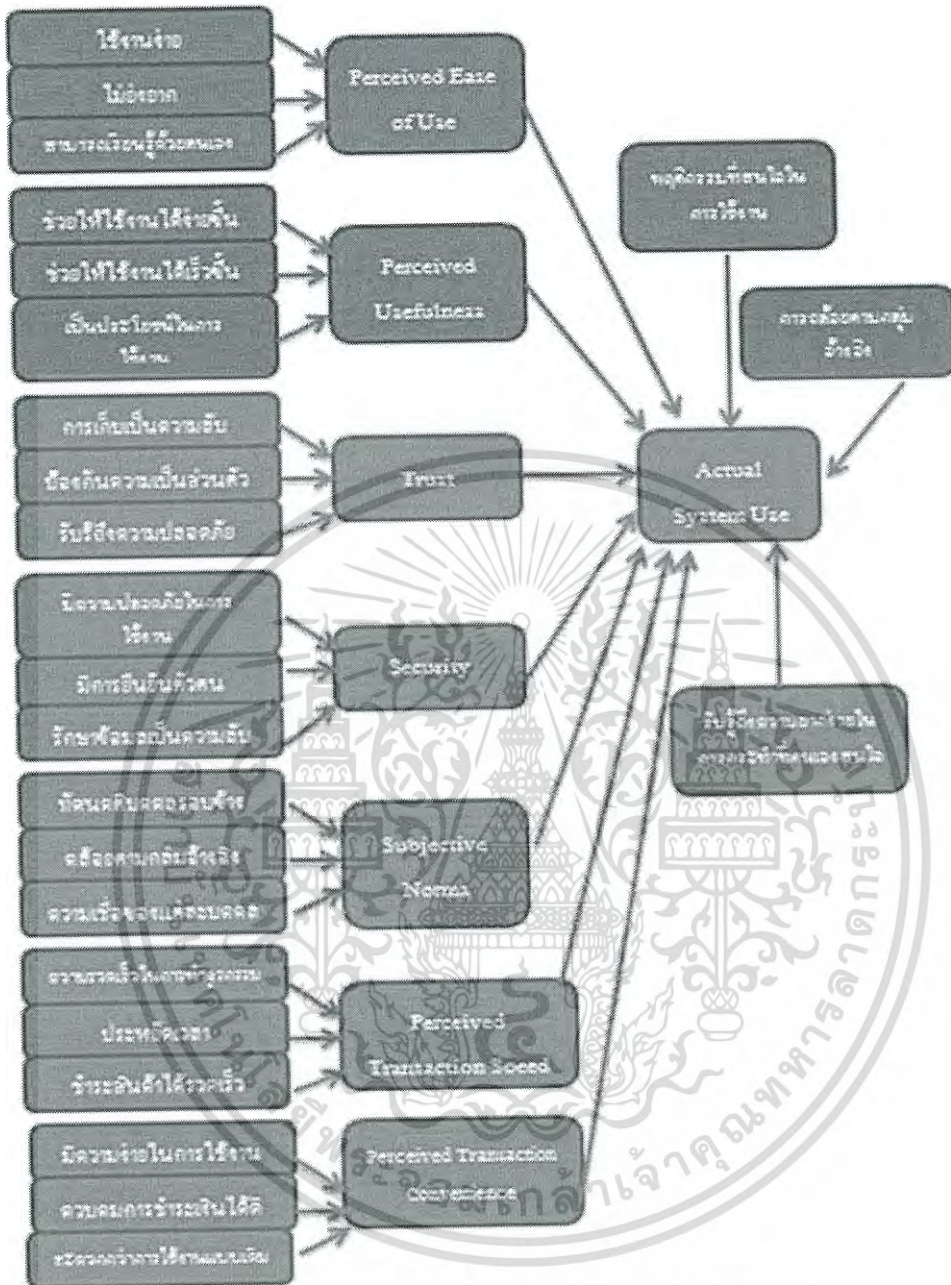
รูปที่ 3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดนี้เป็นกรอบแนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีดังนี้

1. Perceived Ease Of Use: ปัจจัยที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ว่าระบบนั้นมีความง่ายในการใช้งานและผู้ใช้งานนั้นไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน หรือสามารถศึกษาการใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- งานได้โดยไม่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานของผู้บริโภค ถ้าหากผู้ใช้งานรู้สึกถึงการใช้งานที่รู้สึกว่าเป็นการใช้งานที่ไม่สะดวก และจึงทำให้เกิดการนำไปใช้งานจริงในที่สุด (Actual Use)
2. Perceived Usefulness: ปัจจัยที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการใช้งานและยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และถ้าผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีความคุณประโยชน์ที่เกิดการใช้งานจริงส่งผลให้นำไปสู่การยอมรับการใช้งานจริง (Actual Use)
 3. Trust: ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน หากผู้ใช้งานรู้สึกว่าระบบมีความน่าเชื่อถือ จะส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ (Behavioral Intention to use) และนำไปสู่การยอมรับการใช้งานจริง (Actual Use)
 4. Security: ความปลอดภัยในการใช้งาน หากระบบนั้นมีความปลอดภัยที่เพียงพอ ผู้ใช้งานก็จะมีใจในการใช้ระบบนั้นๆ และจะส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ (Behavioral Intention to use) และนำไปสู่การยอมรับการใช้งานจริง (Actual Use)
 5. Subjective Norms: ปัจจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ซึ่งถ้าหากบุคคลดังกล่าวเห็นด้วยกับการแสดงพฤติกรรมนั้น จะส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ (Behavioral Intention to use) จะทำให้มีแนวโน้มที่จะยอมรับการใช้งาน
 6. Perceived Transaction Speed: ปัจจัยที่แสดงถึงความรวดเร็วของการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคคลที่ใช้งานให้ความสำคัญ และส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ (Behavioral Intention to use) จึงนำไปสู่การใช้งาน
 7. Perceived Transaction Convenience: ปัจจัยที่แสดงถึงความสะดวกสบายในการใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งมีความง่ายในการใช้งาน และรวมไปถึงการทำให้อุปกรณ์ชำระเงินได้ง่ายขึ้น และส่งผลให้เกิดเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ (Behavioral Intention to use) จึงนำไปสู่การใช้งานจริง (Actual System Use)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่องานวิจัย

บทที่ 4

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเป็นการนำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาใช้ โดยมีแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Mobile Banking

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรที่มีการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือจำนวนทั้งสิ้น 8,000,000 คน [20] โดยใช้ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการวิจัยว่าตัวแปรนี้น่าจะมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และทำการเก็บเป็นข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร
บุคคลทั่วไปที่ใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)
2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจะถูกเลือกจากบุคคลทั่วไปที่มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเอง และมีการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) จริง จำนวนทั้งหมด 400 คน จากจำนวนบุคคลทั่วไปที่ใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) อยู่ซึ่งมีจำนวน 8,000,000 คนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีการอ้างอิงจากธนาคารแห่งประเทศไทย และได้มีการคำนวณนั้นผู้วิจัยใช้การคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) [21] ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (4.1)$$

ซึ่ง n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของจำนวนประชากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

e คือ ค่าความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

วิธีทำ $N = 8,000,000, e = 0.05$

$$n = \frac{8,000,000}{1 + 8,000,000(0.05^2)}$$

$$n = 400$$

จึงได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

4.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จัดทำได้ที่การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้มีการสอบถามจากบุคคลทั่วไปที่ใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาทฤษฎีและหลักการต่างๆจากงานวิจัยต่างๆ ปรินซิเพิล บทความและสถิติต่างๆ เช่น ข้อมูลสถิติสำหรับผู้ให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยนี้ผู้จัดทำได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Formal Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทางการวิจัยที่จะต้องใช้ในการศึกษา โดยใช้เครื่องมือในการเก็บแบบสอบถาม 2 แบบ คือ แบบสอบถาม Hard Copy และแบบสอบถามบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Google Docs) โดยทุกคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะมีลักษณะคำถามเป็นคำถามที่ถามถึงระดับความพึงพอใจต่างๆ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าซึ่งจะใช้การวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งลักษณะความพึงพอใจออกเป็น 5 ลักษณะ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับของความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษา **ปานกลาง** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2

น้อย

1

น้อยที่สุด

โดยวิธีการสร้างแบบสอบถาม ได้มีวิธีการสร้าง[22]ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่ต้องการจะวัด อาจดูจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด หรือตัวแปรที่จะใช้วัดอย่างละเอียด
2. กำหนดกำหนดประเภทของแบบสอบถาม ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้เลือกประเภทคำถามแบบปิด เพราะคาดว่าน่าจะได้ข้อมูลที่สามารถตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
3. ทำการร่างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) [23]
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆเพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
6. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากและจัดพิมพ์แบบสอบถามในลำดับต่อไป

โดยรูปแบบของแบบสอบถามในงานวิจัยได้มีการแบ่งหัวข้อตามปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 1. เพศ
 2. อายุ
 3. อาชีพ
 4. ระดับการศึกษา
 5. ความถี่ของการใช้งานธนาคารบนมือถือ
2. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน
 1. ใช้งานง่าย
 2. ไม่ยุ่งยาก
 3. สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
3. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
 1. ช่วยให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น
 2. ช่วยให้ใช้งานได้เร็วขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เป็นประโยชน์ในการใช้งาน เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การไว้วางใจ
 1. การเก็บเป็นความลับ
 2. ป้องกันความเป็นส่วนตัว
 3. รับผิดชอบต่อความปลอดภัย
5. ความปลอดภัย
 1. มีความปลอดภัยในการใช้งาน
 2. มีการยืนยันตัวตน
 3. รักษาข้อมูลเป็นความลับ
6. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
 1. ทศนคติบุคคลรอบข้าง
 2. คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
 3. ความเชื่อของแต่ละบุคคล
7. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม
 1. ทำธุรกรรมได้รวดเร็ว
 2. ประหยัดเวลา
 3. ชำระสินค้าได้รวดเร็ว
8. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม
 1. มีความง่ายในการใช้งาน
 2. ควบคุมการชำระเงินได้ดี
 3. สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์
9. การใช้งานจริง
 1. พฤติกรรมที่สนใจในการใช้งาน
 2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
 3. รับผิดชอบต่อความง่ายหรือยากในการกระทำที่ตนเองสนใจ

4.5 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและสอดคล้องของเนื้อหา และได้มีการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้
 +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

- การตรวจสอบความเชื่อมั่น พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient [24] โดยหากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลและได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- วิเคราะห์แบบทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือและนำเสนอข้อมูลทางสถิติโดยการแสดงค่าเป็น ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$p = \frac{f}{N} \times 100 \quad (4.2)$$

โดย P คือ ร้อยละ

f คือ ตัวเลขที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

N คือ จำนวนทั้งหมด

- วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรและนำผลลัพธ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) [25] โดยใช้สูตร

$$\hat{y} = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \dots + \beta_px_p + \varepsilon_i \quad (4.3)$$

โดย \hat{y} คือ ตัวแปรตาม

x_i คือ ตัวแปรอิสระ

β คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

ε_i คือ ค่าความคาดเคลื่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งวัตถุประสงค์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณนั้น เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) [26] และตัวแปรตาม โดยหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเพื่อสรุปว่า ตัวแปรอิสระ k สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปร Y ได้หรือไม่ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานดังนี้

$$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0 \quad (4.4)$$

โดย H_0 คือ สมมติฐานหลัก
 β คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

ผลการศึกษา

จากการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของบุคลากรและนักศึกษาที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้จำนวน 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression

5.1 ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบประเมินความเที่ยงตรง วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
1.1 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

2.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)						
2.1 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้การดำเนินงานของฉันง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้คุณสามารถทำงานได้เร็วขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 ฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.ด้านความไว้วางใจ (Trust)						
3.1 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3 ฉันสามารถไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.ด้านความปลอดภัย (Security)						
4.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

4.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษา ข้อมูลเป็นความลับ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)						
5.1 บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้ งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2 แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมี ผลต่อการใช้งานระบบธนาคาร เคลื่อนที่ (Mobile Banking)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3 ใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะแรงจูงใจ จากบุคคลรอบข้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)						
6.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถทำ ธุรกรรมได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถช่วยให้ ประหยัดเวลาได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถ ชำระสินค้าและบริการได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)						
7.1 ฉันรู้สึกสะดวกสบายเพราะ ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ใช้งานง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถใช้งาน ได้ทุกที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

7.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. การใช้งานจริง (Actual System Use)						
8.1 มีความสนใจในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.3 ความยากง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยหากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งแบบสอบถามนี้มีค่าสัมประสิทธิ์มากกว่า 0.7 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

ตารางที่ 5.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	Alpha Coefficient
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	3	0.855
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)	3	0.881
ด้านความไว้วางใจ (Trust)	3	0.895
ด้านความปลอดภัย (Security)	3	0.886
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)	3	0.927

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.2 (ต่อ) ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น

ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)	3	0.885
ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)	3	0.828
การใช้งานจริง (Actual System Use)	3	0.714

5.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ของการใช้งานธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.3 อัตราส่วนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	215	53.75
ชาย	185	46.25
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

พบว่าส่วนใหญ่นั้นจะเป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 215 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.75 และเพศชายจำนวนทั้งสิ้น 185 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46.25

ตารางที่ 5.4 อัตราส่วนร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	44	11
21-25 ปี	240	60
26-30 ปี	36	9
31-35 ปี	28	7

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) อัตราส่วนร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

36-40 ปี	21	5.25
40 ปีขึ้นไป	31	7.75
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

พบว่าช่วงอายุส่วนใหญ่ที่พบนั้นมีอายุระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละได้เท่ากับ 60 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละได้เท่ากับ 11 ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 9 ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 31 ราย คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 7.75 ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 7 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 5.25

ตารางที่ 5.5 อัตราส่วนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.5
ปริญญาตรี	309	77.25
ปริญญาโท	63	15.75
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.5
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

พบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ที่พบนั้นคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 309 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 63 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 15.75 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 6.5 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 0.5

ตารางที่ 5.6 อัตราส่วนร้อยละของความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	108	27
1-2 ครั้ง/เดือน	92	23
3-4 ครั้ง/เดือน	91	22.75
มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน	109	27.25
รวม	400	100

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

พบว่าความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่ที่พบคือ มากกว่า 4 ครั้งต่อ/เดือน จำนวน 109 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 27.25 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 108 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 27 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 92 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 23 และสุดท้าย 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 91 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 22.75

5.3 ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)

1. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use หรือ PEOU)

ตารางที่ 5.7 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านของการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use หรือ PEOU)

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	\bar{X}	S.D
การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการใช้งานที่ง่าย	4.13	.772
การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน	3.95	.826
การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.05	.782

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานมีการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานในด้านของการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่ายโดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .772

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานการใช้งานมีการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานในด้านการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .782

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานการใช้งานมีการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานในด้านการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .825

2. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive Usefulness หรือ PU)

ตารางที่ 5.8 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive Usefulness หรือ PU)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D
การใช้งานผ่านธนาคารเคลื่อนที่ช่วยให้การทำงานของฉันง่ายขึ้น	4.40	.698
การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ช่วยให้ฉันสามารถทำงานได้เร็วขึ้น	4.41	.702
ฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่	4.32	.757

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานผ่านธนาคารเคลื่อนที่ช่วยให้การทำงานของฉันง่ายขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .698

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ช่วยให้ฉันสามารถทำงานได้เร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .702 การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านของเงินสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.32 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .757

3. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความไว้วางใจ

ตารางที่ 5.9 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความไว้วางใจ

การไว้วางใจ	\bar{X}	S.D
ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	3.81	.861
ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว	3.85	.845
ฉันสามารถไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ได้	3.82	.869

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานมีการไว้วางใจในด้านของการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .861

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานมีการไว้วางใจในด้านของการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .845

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานมีการไว้วางใจในด้านของไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .869

4. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.10 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	\bar{X}	S.D
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน	3.88	.803
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน	4.01	.801
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	3.88	.837

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานรู้สึกมีความปลอดภัยในด้านของระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีความปลอดภัยในการใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .803

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานรู้สึกมีความปลอดภัยในด้านของระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .801

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานรู้สึกมีความปลอดภัยในด้านของระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับโดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .837

5. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ตารางที่ 5.11 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	\bar{X}	S.D
บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่	3.49	1.146
แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่	3.35	1.155
ใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่เพราะแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง	3.16	1.313

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในด้านของแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.146

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในด้านของบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.155

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในด้านของการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ เพราะแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.310

6. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความรวดเร็วในการทำธุรกรรม

ตารางที่ 5.12 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความรวดเร็วในการทำธุรกรรม

ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม	\bar{X}	S.D
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถทำธุรกรรมได้รวดเร็ว	4.50	.668
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาได้	4.59	.635
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถชำระสินค้าและบริการได้รวดเร็ว	4.49	.697

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานมีความเห็นว่าระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถทำธุรกรรมได้รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .668

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานมีความเห็นว่าระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาได้ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .635

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานมีความเห็นว่าระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถชำระสินค้าและบริการได้รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .697

7. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่ในทางวิชาการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.13 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม

ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม	\bar{X}	S.D
ฉันรู้สึกสะดวกสบายเพราะระบบธนาคารเคลื่อนที่ใช้งานง่าย	4.41	.658
ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่	4.45	.685
ระบบธนาคารเคลื่อนที่สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์	4.44	.709

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานรู้สึกสะดวกสบายเพราะระบบธนาคารเคลื่อนที่ใช้งานง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .658

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่ารระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .685

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านของฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .709

8. ลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการใช้งานจริง

ตารางที่ 5.14 ค่าเฉลี่ยของลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ในด้านการใช้งานจริง

การใช้งานจริง	\bar{X}	S.D
มีความสนใจในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่	4.41	.662
การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง	4.16	.711
ความยากง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่	4.31	.662

ที่มา : จากการสำรวจจำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่ 1 กลุ่มผู้ใช้งานมีความสนใจในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .662

ปัจจัยที่ 2 กลุ่มผู้ใช้งานมีความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .711

ปัจจัยที่ 3 กลุ่มผู้ใช้งานความยากง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .662

5.4 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5.15 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)							
1.1 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ง่าย	135	195	60	8	2	4.13	.772
1.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน	110	176	101	11	2	3.95	.826
1.3 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	116	203	70	8	3	4.05	.782
2.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)							
2.1 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้การดำเนินงานของฉันท้ง่ายขึ้น	202	165	28	3	2	4.40	.698

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

2.2 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้ฉันสามารถทำงานได้เร็วขึ้น	201	168	26	2	3	4.41	.702
2.3 ฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	182	175	35	4	4	4.32	.757
3.ด้านความไว้วางใจ (Trust)							
3.1 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	95	164	127	14	4	3.81	.861
3.2 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว	95	169	118	13	3	3.85	.845
3.3 ฉันสามารถไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ได้	90	176	109	22	3	3.82	.869
4.ด้านความปลอดภัย (Security)							
4.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน	91	184	111	13	1	3.88	.803
4.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน	114	190	84	10	2	4.01	.801

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

4.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	97	179	106	16	2	3.88	.837
5.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)							
5.1 บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	85	130	102	61	22	3.49	1.146
5.2 แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	70	122	111	70	27	3.35	1.155
5.3 ใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง	70	114	83	76	57	3.16	1.313
6.ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)							
6.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถทำธุรกรรมได้รวดเร็ว	234	138	24	3	1	4.50	.668
6.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาได้	262	115	20	2	1	4.59	.635
6.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ สามารถชำระสินค้าและบริการได้รวดเร็ว	235	136	23	4	2	4.49	.697
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)							
7.1 ฉันรู้สึกสะดวกสบาย เพราะระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ใช้งานง่าย	198	171	29	1	1	4.41	.658

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.15 (ต่อ) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

7.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถใช้งานได้ทุกที่	216	151	29	1	2	4.45	.685
7.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์	221	140	34	4	1	4.44	.709
8.การใช้งานจริง (Actual System Use)							
8.1 มีความสนใจในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	204	157	39	-	-	4.41	.662
8.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง	133	203	59	5	-	4.16	.711
8.3 ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)	166	191	42	1	-	4.31	.662

5.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression

ตารางที่ 5.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig	VIF
	B	Std. Error	Beta		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้วยวิธีใดๆ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.16 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับการยอมรับการใช้งาน
 ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression

1	(Constant)	1.579	.190		.000	
	การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน(PEOU)	.054	.044	.070	.226	2.012
	การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (PU)	.128	.049	.153	.009*	2.064
	ด้านความไว้วางใจ (Trust)	-.018	.049	-.026	.712	3.070
	ด้านความปลอดภัย (Security)	.069	.052	-.093	.191	3.093
	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)	.081	.020	.169	.000*	1.085
	ความเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)	.048	.056	.053	.389	2.343
	ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)	.281	.061	.307	.000*	2.723
	การใช้งานจริง (Actual System Use)	.122	.023	.251	.000*	1.000
R ² = .363		Adjust R ² = .350		F = 27.824		
Sig. F = .000		Durbin-Watson = 1.733				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (p < 0.05)

จากตารางที่ 5.16 นั้นสามารถอธิบายได้ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆได้ โดยที่มีค่า F = 27.824 และมีค่า Sig. F = .000* ซึ่งมีค่า Sig. F. นั้นได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05 ซึ่งสามารถเอาไปใช้ในการทำนายได้ และได้มีค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันอยู่ที่ 1.733 และค่าของความแปรปรวนของความสำเร็จในการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นสามารถอธิบายค่าของกลุ่มตัวอย่างได้ 36.3% และอธิบายค่าของประชากรได้ 35.0% และการ
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งหมด 7 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use)
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)
3. ด้านความปลอดภัย (Security)
4. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)
5. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)
6. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)
7. การใช้งานจริง (Actual System Use)

และได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ 1 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยสามารถเขียนออกเป็นสมการ ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.579 + 0.54X_1 + 0.128X_2 + (-0.018)X_3 + 0.069X_4 + 0.081X_5 + 0.048X_6 + 0.281X_7 + 0.122X_8 + .43752$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง แบบจำลองการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือบุคคลทั่วไปที่มีการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ โดยได้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยที่ได้ขึ้นไปแก้ไข สนับสนุน หรือปรับปรุงการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการและยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต โดยได้มีการศึกษาจากกรอบแนวคิดที่มีปัจจัย ในการส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use)
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)
3. ด้านความไว้วางใจ (Trust)
4. ด้านความปลอดภัย (Security)
5. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)
6. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)
8. การใช้งานจริง (Actual System Use)

เพื่อทดสอบว่าปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยการเก็บข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือในการเก็บแบบสอบถาม 2 ชนิด คือ

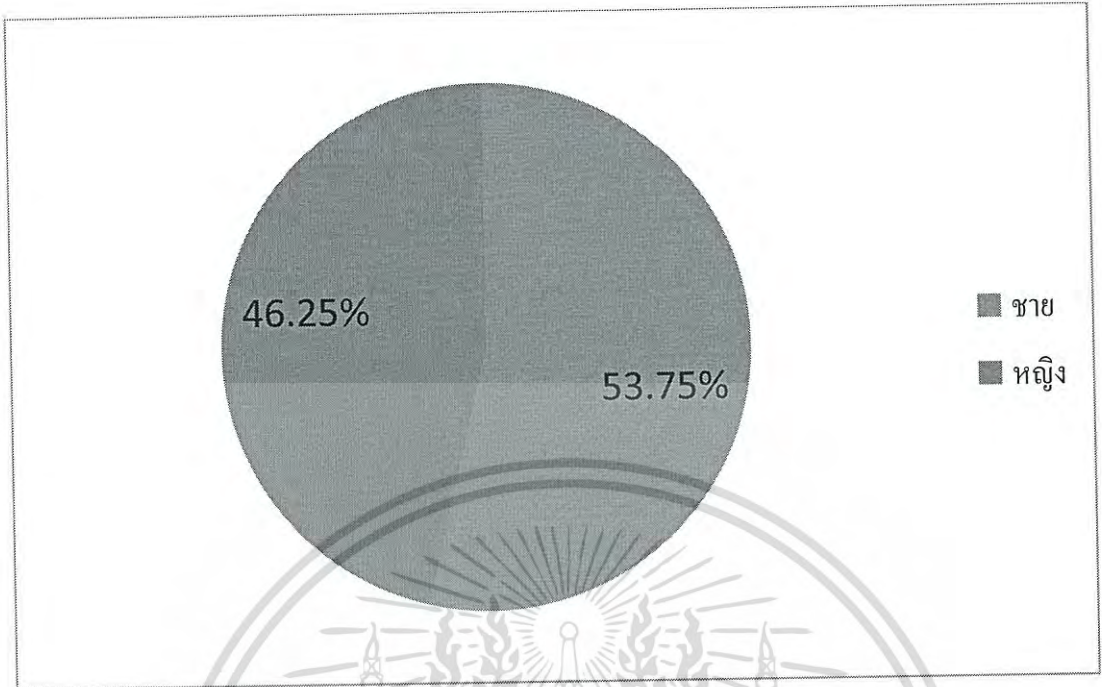
1. แบบสอบถามแบบออนไลน์ (Google Docs)
2. แบบสอบถามแบบ Hard Copy (กระดาษแบบสอบถาม)

และมีการใช้คำถามแบบปลายปิดเป็นการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

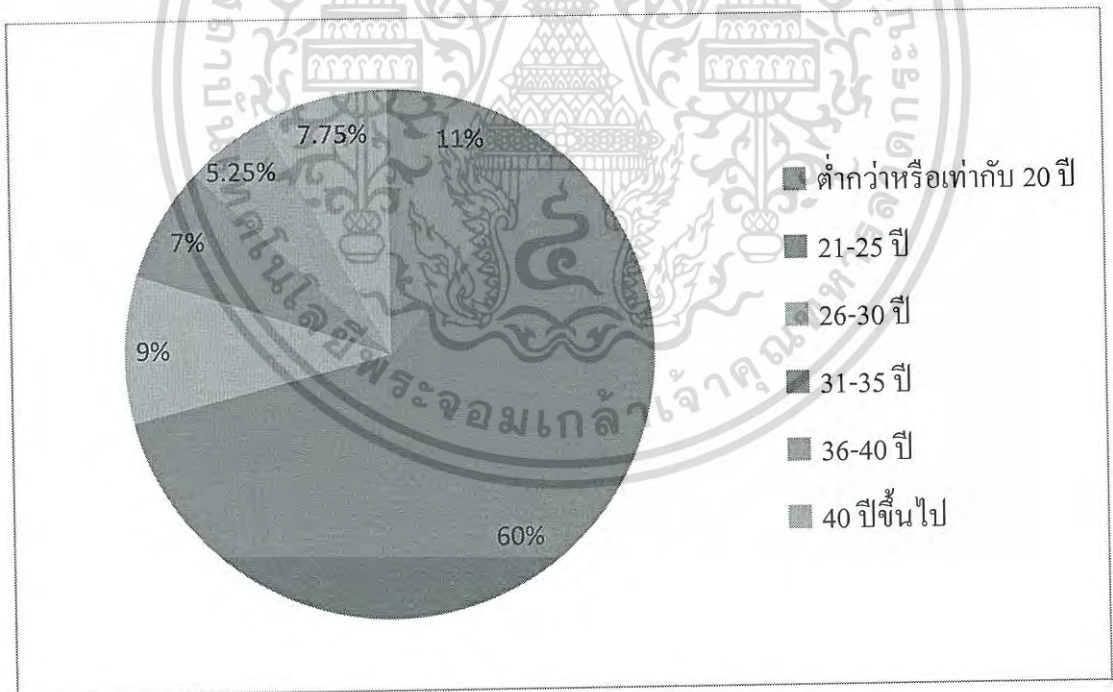
ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานธนาคารบนมือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารได้มีการสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

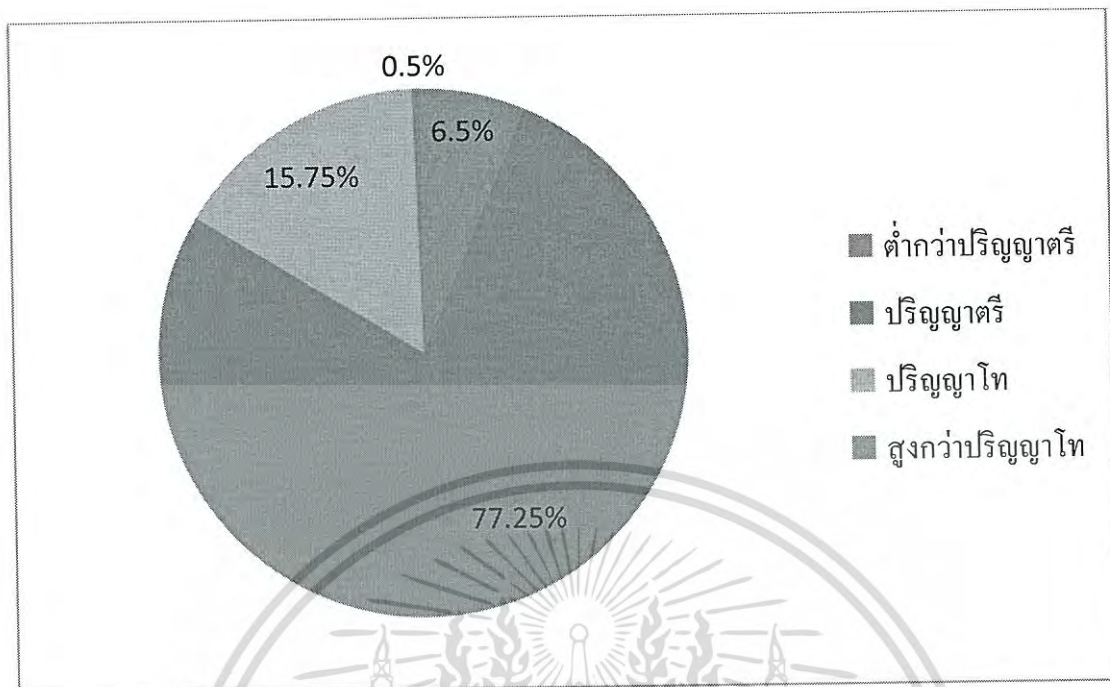


รูปที่ 6.1 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

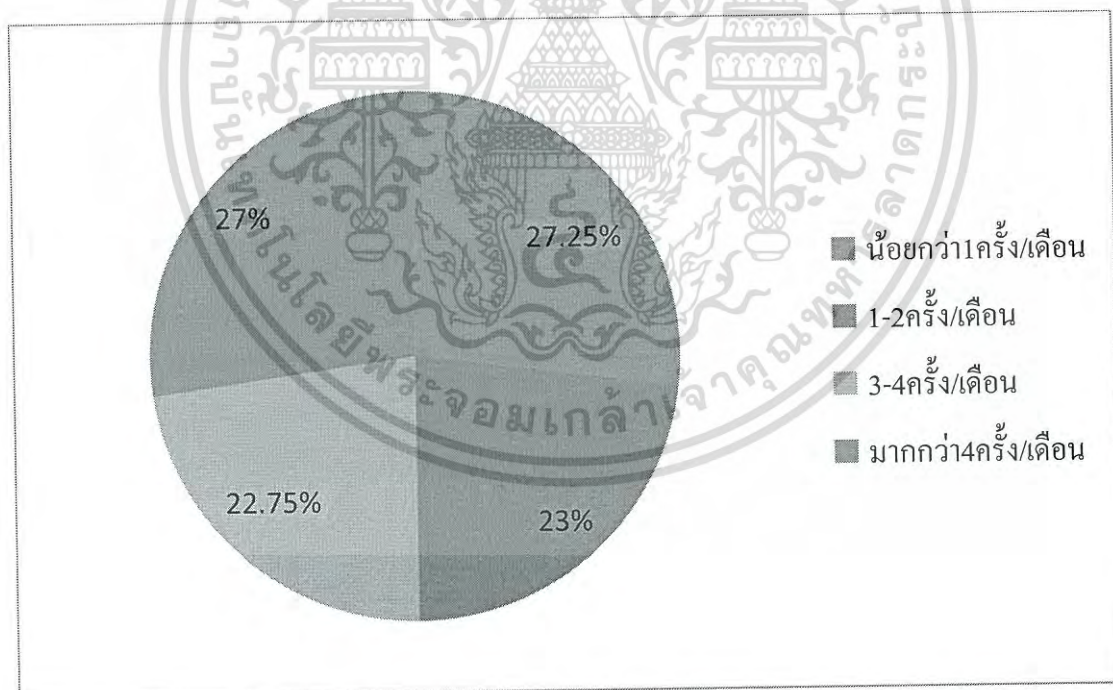


รูปที่ 6.2 กราฟแสดงถึงอัตราของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 6.3 กราฟแสดงถึงสัดส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 6.4 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนของความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านของประชากรศาสตร์

จากการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประชากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงที่มีการใช้งานธนาคารเคลื่อนที่ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 215 คน คิดเป็นร้อยละได้ 53.57 และเพศชายมีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน คิดเป็นร้อยละได้ 46.25 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 และระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ที่ระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 และความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่จะอยู่ที่ มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน โดยมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

6.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน

จากการศึกษาแบบจำลองการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use)
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)
3. ด้านความไว้วางใจ (Trust)
4. ด้านความปลอดภัย (Security)
5. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)
6. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)
8. การใช้งานจริง (Actual System Use)

โดยจากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่างโดยมีการใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Linear Multiple Regression เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานธนาคารเคลื่อนที่ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานนั้นได้มีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)
3. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)
4. การใช้งานจริง (Actual System Use)

โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use) ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์สมมุติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการระบบธนาคารเคลื่อนที่นั้นยังไม่เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมุติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านของการช่วยทำงานให้ง่ายขึ้น ช่วยให้การงานได้เร็วขึ้น จึงส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hsueh-Ying Wu [13] ที่ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้การใช้งานง่ายจะมีผลเชิงบวกต่อทัศนคติของการใช้งานธนาคารออนไลน์

สมมุติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมุติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) ไม่ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการระบบธนาคารเคลื่อนที่นั้นยังไม่สามารถไว้วางใจได้

สมมุติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านความปลอดภัย (Security) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมุติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย (Security) ไม่ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานรู้สึกได้ว่าระบบธนาคารเคลื่อนที่นี้ยังไม่มีความปลอดภัย

สมมุติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมุติฐานนั้นพบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานมีการคล้อย

ตามกลุ่มอ้างอิงในด้านของบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งาน แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมีผลต่อ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้เอาหมายไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งาน และใช้งานเพราะมีผลจากแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างจึงส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Paul A. Pavlou, Ting Lie, Angelika Dimoka [19] ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจากอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างนั้นมีผลต่อการใช้ MOBILE COMMERCE

สมมติฐานที่ 6 : ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม(Perceived Transaction Speed) ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมติฐานนั้นพบว่า ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed) ไม่ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานยังรู้สึกถึงความรวดเร็วในการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 7 : ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมติฐานนั้นพบว่า ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม(Perceived Transaction Convenience) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมในด้านของความรู้สึกสะดวกสบายเพราะระบบธนาคารเคลื่อนที่ที่มีการใช้งานง่าย ระบบธนาคารเคลื่อนที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ และระบบธนาคารเคลื่อนที่สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Karjaluoto , Mattila and Pento [18] ที่กล่าวไว้ว่าความสะดวกสบายที่ถูกค่าใช้งานเป็นประโยชน์ได้จากธนาคารออนไลน์

สมมติฐานที่ 8 : การใช้งานจริง (Actual System Use) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์สมมติฐานนั้นพบว่า การใช้งานจริง(Actual system use) ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ กล่าวได้คือ ปัจจัยในด้านความยากง่ายในการใช้งานมีผลทำให้เกิดการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Braja Podder [27] การใช้งานง่ายมีอิทธิพลที่สำคัญต่อการใช้งานจริง

6.3 ข้อจำกัด

- ในด้านของการเก็บแบบสอบถามอาจมีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ที่ไปแจกแบบสอบถาม เพราะประชากรที่มีการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ได้มีการใช้งานอยู่ทั่ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศ และเนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลา ผู้วิจัยจึงไม่สามารถที่เก็บข้อมูลได้ทั่วทุกพื้นที่ที่มีการใช้งาน จึงอาจจะทำให้ค่าของการวิเคราะห์สมมติฐานแตกต่างไปจากเดิม

- ในด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของช่วงอายุ เพราะส่วนใหญ่ที่เก็บข้อมูลมาได้นั้นจะเป็นกลุ่มของช่วงอายุ 21-25 ปี เนื่องจากผู้วิจัยได้มีการแบ่งสัดส่วนของแจกแบบสอบถามให้กับคนรู้จักมากกว่าการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นข้อมูลที่ได้มานั้นอาจจะยังไม่ใช่กลุ่มของประชากรที่ต้องการโดยแท้จริง ถ้าหากนำมาวิเคราะห์ใหม่อาจจะทำให้เกิดค่าความเปลี่ยนแปลงของสมมติฐาน

6.4 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า มี 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)
2. ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)
3. ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)
4. ปัจจัยด้านการใช้งานจริง (Actual System Use)

ดังนั้นในส่วนของผู้พัฒนาและผู้ให้บริการควรมีการประชาสัมพันธ์หรือสร้างค่านาเชื่อถือถึงในด้านที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Of Use) อาจมีการโฆษณาถึงระบบการทำธุรกรรมที่ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน เช่น ในเรื่องของการใช้งานง่าย หากผู้ใช้งานครั้งแรกต้องการ โอนเงินสามารถทำธุรกรรมเองได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าใช้งาน โดยที่ไม่ต้องสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งาน
2. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) อาจมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการได้ทราบถึงนโยบายของการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น
3. ปัจจัยด้านความปลอดภัย (Security) ต้องมีการนำเสนอในด้านของความปลอดภัยในการใช้งานอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้งานนั้นมีความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวไม่ถูกเผยแพร่ เช่น ในการโอนเงิน อาจมีการยืนยันตัวตนทั้งในด้านของผู้โอนเงินและผู้ได้รับเงิน จึงจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้งาน ได้มากขึ้นอีกในระดับหนึ่ง
4. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed) ควรจะทำโฆษณาที่สื่อถึง

ข้อดีของการใช้งาน เพราะปัญหาสำคัญของผู้ให้บริการที่ไม่ได้ใช้งานผ่านธนาคารบน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ทางหน้าเคาท์เตอร์มีผู้มาทำธุรกรรมจำนวนมากจึงทำให้เกิดการการรอนานในการจะทำธุรกรรมแต่ละครั้ง จึงควรจะทำให้ผู้บริโภคนั้นได้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้งานในอีกรูปแบบหนึ่งและการยังทำให้ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งเมื่อผู้ใช้งานทราบถึงประโยชน์แล้วก็อาจเกิดการทดลองใช้งานและเกิดการยอมรับการใช้งานเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

6.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

- ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้งานธนาคารบน โทรศัพท์เคลื่อนที่และนำปัญหาเหล่านี้ที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจที่จะใช้งานมากขึ้น
- ควรมีการทำแบบสอบถามสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยใช้งานธนาคารบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ไม่ยอมรับการใช้งาน และทางผู้ให้บริการก็ควรนำปัจจัยเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้เปลี่ยนมาใช้ธนาคารบน โทรศัพท์เคลื่อนที่กันมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- [1] **“Technology Acceptance Model”** [Online]. Available:
https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model
- [2] **“Theory_of_reasoned_action”** [Online]. Available:
https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_reasoned_action
- [3] Shallone K. Chitungo, Simon Munongo.(2013). **“Extending the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe”**
- [4] Bong Keun Jeong, Tom E Yoon.(2013). **“An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services”**
- [5] Isaiah Lule.(2008). **“Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya”**
- [6] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทราวดี วงศ์สุเมธ.(2556). **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ และการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ Factors Influencing the Adoption of Web-Based Learning System”**.ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [7] Ebrahim bahmani.(2010). **“Factors Affecting the Adoption of Online Banking An Integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior”**
- [8] Nasim Z. Hosein.(2009). **“Internet Banking: An Empirical Study Of Adoption Rates Among Midwest Community Banks”**: Shantou University, Shantou, China
- [9] Hossein Rezaie Dolat Abadi and Bahram Ranjbarian and Faeze Kermani Zade.(2012). **“An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking among Some Customers of Banks in Iran”**: University of Isfahan, Iran
- [10] Jin Baek Kim and Sungmin Kang.(2012). **“A Study on the Factors Affecting the Intention To Use Smartphone Banking: The Differences between the Transactions of Account Check and Account Transfer”**: Chung-Ang University
- [11] Kleijnen, Wetzels and Ruyter.(2004). **“An Empirical Investigation on Mobile Banking Service Adoption in Rural Karnataka”**
- [12] Wang et al.(2006). **“AN ANALYSIS OF MOBILE BANKING ACCEPTANCE BY MALAYSIAN CUSTOMERS”**: Universiti Malaysia Sabah

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- [13] Hsueh-Ying Wu.(2010). “**A STUDY OF BANK CUSTOMERS’ PERCEIVED USEFULNESS OF ADOPTING ONLINE BANKING**”: Aletheia University on Matou Campus
- [14] Vanessa Pegueros.(2012). “**Security of Mobile Banking and Payments**”
- [15] Mohammad Rokibul Kabir.(2013). “**Factors Influencing the Usage of Mobile Banking: Incident from a Developing Country**”
- [16] Yenhui Ouyang.(2012). “**A use intention survey of mobile banking with smart phones – an integrated study of security anxiety, Internet trust and TAM**”. Taiwan
- [17] Mamta Bhusry.(2005). “**Electronic Banking Problems and Opportunities: The Sudanese Context**”: Cihan University – Sulaimaniyah, Kurdistan Region – Iraq
- [18] Karjaluooto , Mattila and Pentto.(2002). “**Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland**”
- [19] Paul A. Pavlou, Ting Lie, Angelika Dimoka.(2007). “**An Integrative Model of Mobile Commerce Adoption**”
- [20] “**ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking**” [Online]. Available:
<http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=688&language=Th>
- [21] “**สูตรของ TARO YAMANE**” [Online]. Available:
<https://ksitds55.wordpress.com/%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87-taro-yamane/>
- [22] “**ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม**” [Online]. Available:
<http://statistic.cad.go.th/download/bres7.pdf>
- [23] “**การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)**” [Online]. Available:
http://mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146
- [24] “**การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha**” [Online]. Available:
<http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>
- [25] “**ขั้นตอนการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression**” [Online]. Available:
<https://sites.google.com/site/mystatistics01/regression-correlation-analysis/multiple-linear-regression-step>

บรรณานุกรม (ต่อ)

[26] “การทดสอบสมมติฐาน” [Online]. Available:

<http://home.kku.ac.th/wichuda/BasicStat/Slide/Ch8Hypo.pdf>

[27] Braja Podder.(2005). “**Factors Influencing the Adoption and Usage of Internet Banking: A Newzealand Perspective**”



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่องการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงโดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
1.1 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ง่าย						
1.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน						
1.3 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง						
2.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness)						
2.1 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้การดำเนินงานของฉันท้ง่ายขึ้น						
2.2 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้ฉันท้ง่ายขึ้น						

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานได้เร็วขึ้น						
2.3 ฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)						
3.ด้านความไว้วางใจ (Trust)						
3.1 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ						
3.2 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว						
3.3 ฉันสามารถไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ได้						
4.ด้านความปลอดภัย (Security)						
4.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน						
4.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน						
4.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ						
5.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)						
5.1 บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง มีผลต่อการใช้งานระบบ ธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)						
5.3 ใช้งานระบบธนาคาร เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะแรงจูงใจจากบุคคลรอบ ข้าง						
6. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)						
6.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถทำ ธุรกรรมได้รวดเร็ว						
6.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถช่วย ให้ประหยัดเวลาได้						
6.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ สามารถชำระสินค้าและบริการ ได้รวดเร็ว						
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)						
7.1 ฉันรู้สึกสะดวกสบายเพราะ ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ใช้งานง่าย						
7.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถใช้ งานได้ทุกที่						
7.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สะดวกกว่า การใช้งานในรูปแบบเคาเตอร์						
8. การใช้งานจริง (Actual System Use)						
8.1 มีความสนใจในการใช้งาน						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)						
8.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง						
8.3 ความยากง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)						



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-25 ปี

26-30 ปี 31-35 ปี

36-40 ปี 40 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

ความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) น้อยกว่า 1 ครั้ง/

เดือน

1-2 ครั้ง/เดือน

3-4 ครั้ง/เดือน

มากกว่า 4 ครั้ง/

เดือน

ตอนที่ 2 แสดงลักษณะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)

ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use หรือ PEOU)					
1.1 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ง่าย					
1.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน					
1.3 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง					
2.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive Usefulness หรือ PU)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้การดำเนินงานของฉันง่ายขึ้น					
2.2 การใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ช่วยให้ฉันสามารถทำงานได้เร็วขึ้น					
2.3 ฉันสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์เมื่อได้มีการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)					
3.ด้านความไว้วางใจ (Trust)					
3.1 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ					
3.2 ฉันคิดว่าการใช้งานผ่านระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการป้องกันความเป็นส่วนตัว					
3.3 ฉันสามารถไว้วางใจการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ได้					
4.ด้านความปลอดภัย(Security)					
4.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีความปลอดภัยในการใช้งาน					
4.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน					
4.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ					
5.การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)					
5.1 บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)					
5.2 แรงจูงใจจากบุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)					
5.3 ฉันใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะแรงจูงใจจากบุคคลรอบข้าง					
6. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed)					
6.1 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถทำ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกรรมได้รวดเร็ว					
6.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถช่วยให้ประหยัดเวลาได้					
6.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถชำระสินค้าและบริการได้รวดเร็ว					
7. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience)					
7.1 ฉันรู้สึกสะดวกสบายเพราะระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) ใช้งานง่าย					
7.2 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สามารถใช้งานได้ทุกที่					
7.3 ระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) สะดวกกว่าการใช้งานในรูปแบบเคาท์เตอร์					
8. การใช้งานจริง (Actual System Use)					
8.1 ฉันมีความสนใจในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)					
8.2 การใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) มีผลมาจากแรงจูงใจในการใช้งานจากบุคคลรอบข้าง					
8.3 ความอยากง่ายในการใช้งานมีผลต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking)					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวชลดา เกิดคุ้ม
 วัน เดือน ปีเกิด 5 เมษายน 2537
 สถานที่เกิด กรุงเทพฯ
 ที่อยู่ 947 ถ.พระยาสุเรนทร์ แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
 เบอร์ติดต่อ 086-0230533

ชื่อ นางสาวณัชชา สุขถาวร
 วัน เดือน ปีเกิด 17 มิถุนายน 2537
 สถานที่เกิด กรุงเทพฯ
 ที่อยู่ 179 ถ.ประชากร ซ.รวมพี่น้อง1 แขวง/เขต ลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520
 เบอร์ติดต่อ 087-9791995



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบจำลองการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

ชลดา เกิดคุ้ม¹ และ ณัชชา สุขถาวร²

¹คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

²คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

Emails: chonlada.kerd@gmail.com, bevermind@gmail.com

บทคัดย่อ

เนื่องด้วยในอดีตนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินจะต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคารเท่านั้น จึงทำให้ไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบันผู้ใช้งานได้ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็ว จึงมีการจัดทำธนาคารบนโทรศัพท์มือถือหรือ Mobile Banking ขึ้น แต่ก็ยังคงมีผู้ใช้บริการที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ เราจึงใช้ Technology Acceptance Model เข้ามาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เพื่อหาสาเหตุว่าทำไมผู้ใช้บริการถึงยอมรับหรือไม่ยอมรับการใช้งานบริการดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการสร้างแบบจำลอง Mobile Banking Acceptance Model เพื่อการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน

คำสำคัญ – Mobile Banking; Technology Acceptance Model

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันนั้นอินเทอร์เน็ตได้มีบทบาทกับชีวิตของทุกคนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ได้มีบทบาทและได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของเราเป็นอย่างมาก จึงทำให้เกิดการสะดวกสบายในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ง่ายขึ้นกว่าในอดีต เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ซึ่งในอดีตนั้น หากต้องการจะทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้งานจะต้องเดินทางไปยังเคาเตอร์ของทางธนาคารนั้นๆ จึงจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ แต่ในปัจจุบันนี้ได้มีการใช้ smartphone เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีเทคโนโลยี mobile banking ที่สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางมือถือได้ซึ่งเกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ แต่ยังคงมีผู้ใช้บริการอยู่ส่วนหนึ่งที่ยังเชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือนั้นยังไม่มีความปลอดภัยมากพอ จึงทำให้ผู้วิจัยนำหัวข้อนี้มาศึกษาถึงแบบจำลองการยอมรับการใช้งานและเหตุผลอะไรที่ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจุดมุ่งหมายของผู้วิจัยนั้นคือ มีการศึกษาระบบธนาคารบนมือถือและ

แบบจำลองการยอมรับการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานธนาคารบนมือถือ และปัจจัยในการยอมรับการใช้งานธนาคารบนมือถือ ซึ่งประโยชน์ที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคิดว่าจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในทางการแก้ไขหรือปรับปรุงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือเพื่อให้สอดคล้องกับใช้งาน และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของผู้บริโภคกลุ่มใหม่ได้

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

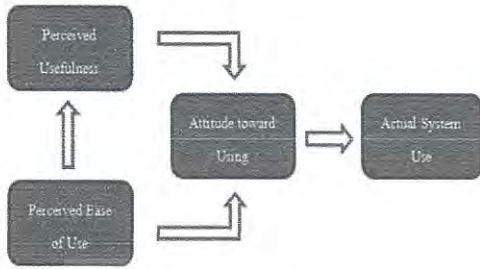
ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีในการวิจัยนี้ 2 ทฤษฎี ได้แก่

2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) [1] เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับของการเป็นตัวชี้วัดในเทคโนโลยีสารสนเทศโดยหลักการของ TAM นั้น จะมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ Perceive Usefulness (PU) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ Perceived Ease Of Use (PEOU) คือ การรับรู้ถึงความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ไปใช้ประโยชน์อื่นได้ การรับรู้ถึงความไม่วางการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

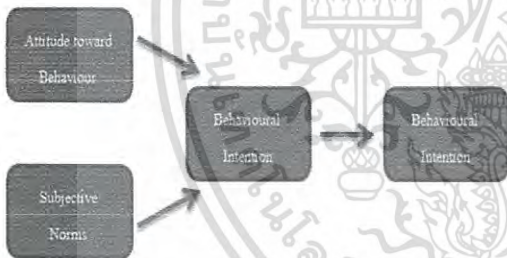
ง่ายในการใช้งาน Attitude Toward Using คือทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน Actual System Use คือการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำมาใช้จริง



รูปที่ 1 แบบจำลอง TAM

2.2 Theory of Reasoned Action (TRA)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักของเหตุและผล (TRA) [2] เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความเชื่อต่อทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย Attitude toward Behaviour คือทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม Subjective norms คือพฤติกรรมที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตนเองเพียงอย่างเดียวหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง



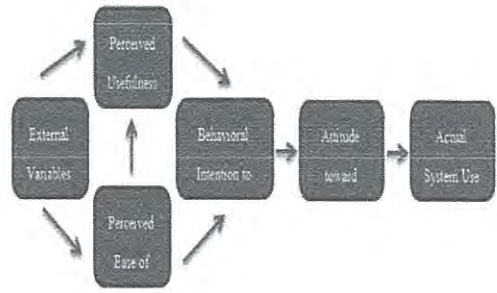
รูปที่ 2 แบบจำลอง TRA

3. การสร้างกรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีที่ผู้วิจัยในครั้งนี้นำประกอบไปด้วย

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model)

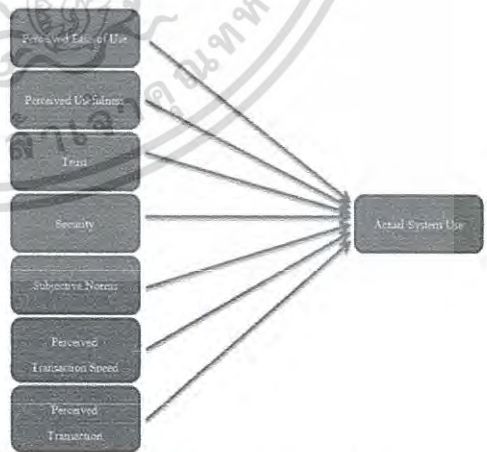
ซึ่งได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้สำหรับการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบที่ใช้



รูปที่ 3 แบบจำลอง TAM ส่วนขยาย

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี mobile banking

ซึ่งปัจจัยที่สำคัญคือการให้บริการแก่ผู้ใช้งานการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จะมี 7 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ 1. Perceived Ease Of use คือ ความง่ายในการใช้งาน 2. Perceived Usefulness คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน 3. Trust คือ ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน 4. Security คือ ความปลอดภัยในการใช้งาน 5. Subjective norms คือ ปัจจัยที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตนเองเพียงอย่างเดียว หรือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 6. Perceived Transaction Speed คือ ความรวดเร็วของการทำธุรกรรมทางการเงินในด้านต่างๆ 7. Perceived Transaction Convenience คือ ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน



รูปที่ 4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

4. ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรที่มีการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือจำนวนทั้งสิ้น 8,000,000 คน [3] โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ใช้ตัวแปรในการศึกษาในครั้งนี้คือผู้ใช้งานบนมือถือไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรศัพท์มือถือเพื่อใช้ในการวิจัยว่าตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทางการวิจัย [4] โดยชุดคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจะมีคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่างๆ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าซึ่งจะใช้วัดระดับความพอใจและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปโดยการวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1. วิเคราะห์แบบทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือและนำเสนอข้อมูลทางสถิติโดยการแสดงค่าเป็น ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$p = \frac{f}{N} \times 100 \quad (1)$$

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรและนำผลลัพธ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) [5] โดยใช้สูตร

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p + \varepsilon_i \quad (2)$$

5. ผลการศึกษา

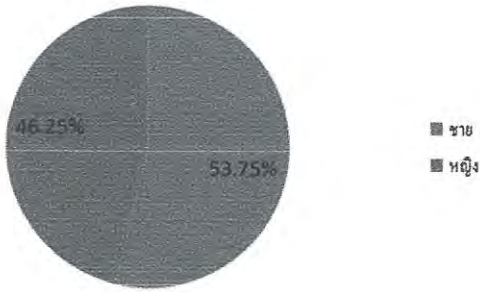
จากการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของบุคลากรและนักศึกษาที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้จำนวน 2 ส่วนโดยส่วนที่ 1 จะเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ของการใช้งาน และส่วนที่ 2 จะเป็นข้อมูลที่แสดงถึงลักษณะความพึงพอใจในที่มีต่อการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ และได้มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ถือโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Linear Multiple Regression โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ 1. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU) 2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (PU) 3. ด้านความปลอดภัย (Security) 4. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) 5. ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Speed) 6. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived และได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ 1 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Trust)

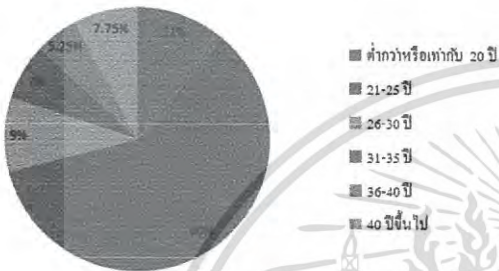
6. สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องแบบจำลองการยอมรับการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยที่ได้นั้นไปแก้ไข สนับสนุน หรือปรับปรุงการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการและยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้งานธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานนั้นได้มีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (PU) 2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) 3. ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience) แต่ในด้านของผู้พัฒนาหรือผู้ให้บริการควรวิเคราะห์รวมไปถึงปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานด้วยเพื่อเป็นแนวทางในแก้ไข และสนับสนุนหรือปรับปรุงการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการในอนาคตได้

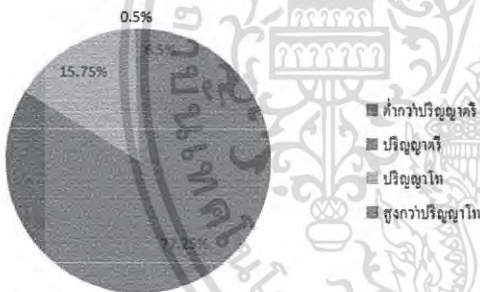
เอกสารทั้งฉบับนี้ถูกเผยแพร่โดยไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



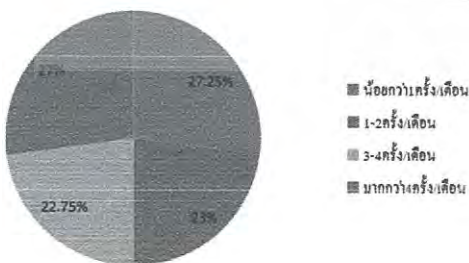
รูปที่ 5 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 6 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 7 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 8 กราฟแสดงถึงอัตราส่วนของความถี่ในการใช้งานระบบธนาคารเคลื่อนที่

ปริญญาโทฉบับนี้มีการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณความช่วยเหลือของบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอาจารย์สิงหะ ฉวีสุข ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทฉบับนี้ ที่ได้ช่วยให้คำแนะนำหรือให้ความเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องให้ปริญญาโทฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และนอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณอาจารย์ที่เป็นผู้สอบปริญญาโทเป็นอย่างมาก ที่ได้ชี้แนะแนวทางการค้นคว้าวิจัยเพื่อให้การจัดทำปริญญาโทฉบับนี้ออกมาสมบูรณ์มากที่สุด และขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาสำหรับการปริญญาโทฉบับนี้ สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุกๆ เรื่องของการเล่าเรียนและกำลังใจที่ต่ออย่างเสมอมา นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเกิดประโยชน์กับปริญญาโท มา ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

[1] “Technology Acceptance Model” [Online]. Available: https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model

[2]“Theory_of_reasoned_action” [Online]. Available: https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_reasoned_action

[3] “ธุรกรรมชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking” [Online]. Available: <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=688&language=Th>

[4] “ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม” [Online]. Available:

7. กิตติกรรมประกาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<http://statistic.cad.go.th/download/bres7.pdf>

<https://sites.google.com/site/mystatistics01/regression-correlation-analysis/multiple-linear-regression-step>

[5] “ขั้นตอนการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression” [Online]. Available:

<https://sites.google.com/site/mystatistics01/regression-correlation-analysis/multiple-linear-regression-step>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้